



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NATIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N6
(Tweede Vraestel)

22 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 5 bladsye.

VRAAG 1: MOTIVERING

- 1.1 Dit verwys na die individu se bereidheid tot inspanning of sy werklike inspanning✓ om 'n doelwit te bereik✓ wat deur die organisasie as belangrik beskou word.✓ (3)
- 1.2. Veiligheidsbehoefte.✓ Sy het nie werksversekering nie dus het sy nie meer stabiliteit nie.✓✓
- OF
- Affiliasiebehoefte.✓ Sy ervaar dat sy nie deur die bestuurder aanvaar word nie of behoort aan die organisasie nie.✓✓
- OF
- Behoefte aan agting.✓ Sy voel nie dat sy respek of waardering van die bestuurder kry nie.✓✓ (1 + 2) (3)
- 1.3 1.3.1 Motivering ontstaan as gevolg van 'n innerlike behoefte. Hoe dringender hierdie behoefte ervaar word, hoe sterker word die drang om dit te bevredig.✓ Christolene het 'n behoefte aan 'n permanente werk, daarom werk sy hard om die behoefte te bereik.✓
- 1.3.2 Hoe meer lonend 'n individu 'n doelwit ag, hoe meer energie sal hul bereid wees om in te sit.✓ Omdat die permanente pos vir Christolene stabiliteit en 'n vaste inkomste sal bied, werk sy harder.✓
- 1.3.3 Wanneer 'n persoon glo dat hy 'n doelwit kan bereik, sal so persoon bereid wees om harder te werk.✓ Christolene het geglo sy sal die vaste pos kan kry en daarom was sy bereid werk om hard te werk.✓ (3 × 2) (6)
- 1.4 Die bewuste omsluit al die gedagtes, gevoelens, persepsies en ervarings✓ waarvan 'n persoon op 'n spesifieke oomblik bewus is.✓ (2)
- 1.5
- Beleid
 - Toesig
 - Vergoeding
 - Werksomgewing
 - Rol van die uitvoerende sekretaresse (5 × 1) (5)
- 1.6 Regressie (1)
[20]

VRAAG 2: PROBLEEMOPLOSSING EN BESLUITNEMING

- 2.1
- Identifiseer en definieer die probleem
 - Ondersoek die probleem
 - Formueer die presiese probleem op skrif
 - Ontwikkel alternatiewe oplossings
 - Evalueer die alternatiewe oplossings
 - Selekteer die bese alternatief
 - Implementeer die geselekteerde alternatief/besluit
 - Evalueer en beheer die geïmplementeerde besluit
- (Enige aanvaarbare antwoord) (8)
- 2.2
- Nie-meetbare faktore
 - Sielkundige faktore
 - sosiale faktore
 - Kulturele faktore
- (4)
- 2.3
- Optimum besluite
 - Bevredigende besluite
 - Suboptimum besluite
- (3)
[15]

VRAAG 3: DIE HANTERING VAN KONFLIK

- 3.1 Disfunsionele konflik. Die konflik is toenemend en letot ongesonde interpersoonlike verhoudings en swak werksprestasies. ✓ (1 + 2) (3)
- 3.2 Indien 'n werknemer inligting ontvang deur 'n kanaal wat sy as onvanpas beskou, lei dit tot konflik. Konflik ontstaan ook wanneer werknemers glad nie ingelig word oor sake nie as gevolg van ondoeltreffende kanale. Subjektiewe faktore binne die ontvanger en/of afsender veroorsaak ook konflik. Indien konstruktiewe konflik verkeerdelik as 'n persoonlike aanval ervaar word, kan dit ook tot konflik lei. (4)
- 3.3
- Konfliksituasies ontbloom dikwels probleme wat dan aangespreek kan word.
 - Konflik lei tot gesonde selfkritiek
 - Konflik lei tot die ontdekking van sluimerende talente, vermoëns en kreatiwiteit.
 - Dit kan lei tot vernuwning en verandering.
 - Inter-groepkonflik kan tot verhoogde lojaliteit, motivering en prestasie lei.
- (5)
- 3.4
- Fokus op die probleem en nie op die ander persoon wat betrokke is nie.
 - Wees spesifiek en fokus slegs op feite.
 - Beheer jou emosies en wees objektief.
 - Toon belangstelling in jou opponent se sienings en wees 'n goeie luisteraar.
 - Repekteer jou opponerende party se waardigheid en trots, moenie beledigend wees nie.
- (5)

- 3.5 Grieweprosedure kan gedefinieer word as 'n ordelike, formele stelsel waarvolgens werkgewer en werknemer✓ vasstel of 'n bepaling van die dienskontrak verbreek is.✓ (3)
- 3.6 3.6.1 Samewerkende probleemoplossing (1)
- 3.6.2
- Vermyding/ontrekking
 - Akkommodasie
 - Onderskikking
 - Kompromie
 - Bemiddeling
 - Arbitrasie
- (6)
- 3.7 Konflik tussen bestuur en personeel.✓
- Die bestuurder het Christolene 'n permanente pos belowe indien sy haarself bewys.✓ Christolene het egter 'n telefoongesprek afgeluister waar die bestuurder verduidelik dat geen permanente aanstellings gemaak sal word nie en daarom doen sy die minimum wat verwag word.✓ (3)

[30]**VRAAG 4: DIE HANTERING VAN STRES**

- 4.1 Stres is die psigologiese, fisiologiese en gedragsrespons✓ van 'n persoon wat probeer om by interne en/of eksterne druk en eise✓ aan te pas.✓ (3)
- 4.2 Eustres
Eustres word a 'n positiewe krag beskou✓ wat die individu stimuleer sodat hy die lewe as uitdagend beskou. Dit verbeter werksprestasie, kreatiwiteit en motivering.✓
- Distres
Distres word as 'n negatiewe krag gesien✓ wat geassosieer word met die ervaring van trauma en onvermoë om probleme die hoof te bied. Dit lei tot onvermoë om te konsentreer, gebrekkige beheer oor emosies, 'n gevoel van uitputting, angs en spanning.✓ (2 × 2) (4)
- 4.3 Eustres (1)
- 4.4
- Swak fisiese werksomstandighede✓
 - Werkoorlading✓
 - Werkonderlading✓
 - Rol in organisasie✓
 - Verhoudinge by werk✓
 - Organisatoriese struktuur en klimaat✓
 - Loopbaanmoontlikhede
 - gesinsverhoudinge
- (Enige 6 × 1) (6)

- 4.5 Loopbaanmoontlikhede (1)
- 4.6
- Gaan tot konstruktiewe aksie oor om jou probleem op te los.
 - Beveg die oorsaak, nie slegs die simptome nie.
 - Verbeter jou kwalifikasies.
 - Sluit kompromieë
 - Konfronteer mense diplomaties
 - Erken indien jy gefouteer het
 - Toon empatie
 - Probeer om die humor in 'n situasie raak te sien.
 - Beoefen selfbeheer.
- (Enige 5 × 1) (5)
[20]

VRAAG 5: ONDERHOUDVOERING

- 5.1
- Fisiese steurnis – Telefoniese of ander onderbrekings, breë lessenaar, skerp beligting, gebrekkige lugreëling.
 - Sielkundige steurnis – senuagtige gebare, om op punt van stoel te sit, gebrekkige oogkontak, stotterende stem.
 - Perseptuele steurnis – Verskille in agtergrond, kwalifikasies, ondervinding, godsdien.
 - Semantiese steurnisse – verskillende betekenis in woorde, jargon, slang.
- (4 × 2) (8)
- 5.2
- Ongestruktureerde onderhoud
 - Semi-gestruktureerde onderhoud
 - Gestruktureerde onderhoud
 - Opeenvolgende onderhoud
 - Paneelonderhoud
 - Spanningsonderhoud
- (6)
- 5.3 Paneelonderhoud (1)
[15]
- TOTAAL: 100**